

29 apr 2024 -11:26

À contre-courant : Le SPF Sécurité sociale mise sur les contacts avec les citoyens en 2023

À une époque où les guichets sont en déclin dans de nombreuses organisations, le SPF Sécurité sociale s'est engagé à renforcer le contact et à améliorer l'accessibilité pour les citoyens. En effet, des études montrent que le contact avec nos collaborateurs a un impact positif significatif sur la satisfaction de nos usagers. C'est l'un des constats frappants à la lecture du rapport annuel 2023 du SPF Sécurité sociale.

Plus de contacts avec les citoyens

Les assistants sociaux (de 32 à 52 ans) organisent notamment des "permanences" pour les citoyens. Lors de ces moments, les personnes en situation de handicap et leur entourage peuvent obtenir des conseils sur leur situation spécifique auprès d'un expert en la matière. Cela peut se faire avec ou sans rendez-vous. Concrètement, cela signifie qu'actuellement nous avons un total de 150 moments de contact mensuels avec les citoyens.

De plus, nos assistants sociaux sont disponibles par téléphone pour les partenaires professionnels, par exemple les municipalités, les caisses d'assurance maladie ou les associations, par l'intermédiaire d'un point de contact distinct. Grâce à cet intermédiaire indispensable, nous atteignons les citoyens les plus vulnérables.

|| En tant qu'assistants sociaux, notre tâche principale est d'informer et de guider les citoyens et leurs réseaux sur nos services et notre législation. Pendant les permanences, nous recevons beaucoup de questions différentes. Les nouveaux collègues qui nous ont rejoint ont permis de réduire la taille des régions dont chaque assistant social est responsable. Cela nous permet de nous concentrer sur notre propre région et d'étendre notre réseau. Nous sommes ainsi plus visibles pour les ayants droits potentiels et pour nos partenaires professionnels qui jouent souvent le rôle d'intermédiaires. ||

Assistante sociale au sein de la DG HAN

Augmenter le nombre d'ayants droit AI et ARR

Il y a également de nouveaux chiffres concernant l'allocation de remplacement de revenu (ARR) et l'allocation d'intégration (AI) pour les personnes en situation de handicap. Si l'on examine les chiffres des dix dernières années, on constate que le nombre de bénéficiaires du ARR et/ou de l'AI continue d'augmenter régulièrement au fil du temps. En 2023, il y avait un total de 242 454 bénéficiaires, contre 230 703 bénéficiaires en 2022, ce qui représente une augmentation de 5,1 %. Par rapport à 2014, le nombre de bénéficiaires d'une ARR et/ou d'une AI a augmenté de 42,0%.

Les dépenses liées à l'ARR et aux AI ont également augmenté au cours des dix dernières années. Ceci est principalement dû à l'augmentation du nombre de bénéficiaires et à l'augmentation du montant mensuel moyen.

Amélioration spectaculaire de l'accessibilité

L'accessibilité, à tous les niveaux, des services est une arme importante pour œuvrer en faveur d'une société plus inclusive et pour lutter contre le non-recours aux droits. Joindre une administration par téléphone ou parler à un membre du personnel en personne ? Cela ne va pas toujours de soi. D'ici 2023, grâce au programme de transformation *Excel Han* et aux fonds supplémentaires du gouvernement fédéral, nous parions sur l'accessibilité de nos services, avec des résultats.

D'une accessibilité de 17 % en septembre 2022, nous sommes passés à une accessibilité de 60 % en octobre 2023. Pour l'ensemble de l'année 2023, l'accessibilité téléphonique était de 51%. Avec les 28 recrutements encore prévus, nous visons une accessibilité de 90% pour la fin de l'année 2024.

Nous avons également réduit le délai de réponse aux formulaires de contact de 10 à 5 jours ouvrables. Ce faisant, nous avons répondu à 66% des demandes dans les deux jours, à 84% dans les cinq jours et à 14% dans plus de cinq jours.

Un employeur inclusif et un leadership fort

En tant qu'organisation axée sur les valeurs, l'inclusion des personnes en situation de handicap a également été un point focal absolu en 2023. Grâce à un certain nombre d'initiatives audacieuses en

matière de sélection et d'*employer branding* (image de marque employeur), nous avons réussi à atteindre pour la première fois l'exigence légale de 3 % d'emploi de personnes en situation de handicap.

En 2023, nous avons réinstallé un *middle management* (cadres intermédiaires). Ceci marque la fin de l'autogestion généralisée, mais l'autonomie et la confiance restent à la base de notre modèle de coopération. Nous croyons au pouvoir des dirigeants engagés qui traduisent la vision en pratique et qui s'impliquent activement dans la motivation, le bien-être et le développement des talents des collaborateurs. Le feedback continu est le fil conducteur.

Plus d'informations

Grâce à une coopération transversale au sein et en dehors de notre organisation, nous parvenons à être réactifs dans un environnement complexe et en rapide évolution. En tant que partenaire de réseau dans le paysage des Institutions publiques de sécurité sociale (IPSS), des services publics fédéraux et de la société civile, nous parvenons à être un partenaire stratégique pour nos cellules politiques compétentes et à faire la différence pour une société inclusive où nous ne laissons personne de côté.

Pour tout savoir sur les nombreuses missions et projets du SPF Sécurité sociale, consultez le rapport annuel.

[Consultez le rapport annuel](#)

Federale Overheidsdienst (FOD) Sociale Zekerheid
Administratief Centrum Kruidtuin - Finance Tower
Kruidtuinlaan 50/100
1000 Brussel
België
+32 2 528 60 11
<https://www.socialsecurity.belgium.be>

Sofia Ati Allah
+32 473 13 13 29
press@minsoc.fed.be